



Extra
Integrität
Ausgabe 009/ 25.5.2009

Liebe Leserinnen und Leser,

Im Newsletter zu diesem Monat und in der Lösungsskizze ging es darum, wie man Vertrauen und damit indirekt die eigene Integrität wiederherstellen kann, wenn man jemanden verletzt oder beleidigt hat. Meistens geschieht dies unabsichtlich durch fehlende Achtsamkeit, manchmal aber auch aus der Position der Stärke und des Recht haben Wollens. In den Beispielen waren Situationen dargestellt, in denen die Unachtsamkeit gerade erst passiert war. Viel schwieriger empfinden es viele, wenn der Auslöser für einen Streit, für eine Abkühlung der Beziehung oder gar für ein Zerwürfnis bereits einige Zeit, in manchen Fällen sogar Jahre zurück liegt. Und noch schwieriger wird es, wenn man damals nicht unachtsam, sondern in voller Absicht und der Überzeugung, im Recht zu sein, gehandelt und sich selbst erst im Nachhinein einen Fehler eingestanden hat. Das kann eine große Belastung darstellen, denn in den meisten Fällen wünschen Menschen sich nichts sehnlicher, als dass „alles wieder in Ordnung ist“.

Außenstehenden kommt leicht der Rat über die Lippen: „Ja, dann ruf doch einfach an und entschuldige Dich!“. Als wenn das so einfach wäre! Es gibt kaum eine Situation, von Liebeserklärungen einmal abgesehen, in denen man sich selbst als so unbeholfen und um Worte verlegen wahrnimmt. Aber wie macht man das nun mit dem Entschuldigen, wenn man es denn möchte? Wie gestaltet sich eine redliche Bitte um Verzeihung?

Hier hilft die Formel **E = Z x O**. Erfolg in einem Gespräch (also, zu erreichen, was man möchte) ergibt sich aus den Faktoren der eigenen Zielklarheit und der Orientierung am Gesprächspartner. Zuerst kann man sich also klar machen, wie es um einen selbst bestellt ist, und dann überlegen, wie dem anderen wohl zu Mute sein mag. Betrachten wir dazu einmal das folgende Beispiel:

Zwei Nachbarinnen, Renate und Astrid, haben jahrelang zu zweit einen Wohltätigkeitsbasar für ihre Kirchengemeinde organisiert. Vor drei Jahren hat nun Renate in einem Malkurs eine weitere Frau kennen gelernt und sie einfach gefragt, ob sie nicht mit in das Organisations-

team kommen möchte. Beim nächsten Treffen kam es dann zum Eklat, denn Astrid war mit der für sie überraschenden Erweiterung der Teams durchaus nicht einverstanden. Das Ende vom Lied war, dass Astrid beleidigt davon rauschte. Seitdem reden die beiden Frauen nicht mehr miteinander. Wenn sie sich auf der Straße oder bei Veranstaltungen begegnen, werfen sie sich verstohlene Blicke zu, schauen dann aber rasch weg und weichen sich nach Möglichkeit aus.

Renate möchte sich nun gern wieder mit Astrid versöhnen. Betrachten wir dazu zunächst Renates Seite. Für sie gelten nach eigener Aussage folgende Punkte:

- Sie versteht inzwischen, warum Astrid so ärgerlich war und dass sie sie richtigerweise zuerst nach ihrem Einverständnis hätte fragen sollen.
- Sie ärgert sich über sich selbst, dass sie die Bekannte überhaupt gefragt hat. Die beiden haben längst keinen Kontakt mehr. Den Basar organisiert sie seitdem allein.
- Das Ganze ist ihr ziemlich peinlich.
- Sie leidet unter der angespannten Stimmung. Wenn sie aus dem Haus geht, schaut sie oft vorher nach, ob Astrid in Sicht ist.
- Sie ist traurig. Sie vermisst die gemeinsame Zeit.

Wie Sie sehen, herrscht da ein ganz schönes Gefühlschaos. Daher ist es wichtig, sich die einzelnen Punkte vorher klar zu machen, um nicht von den eigenen Emotionen überrascht zu werden, sondern diesen in Ruhe zu begegnen. Das soll allerdings nicht als Aufforderung missverstanden werden, dem anderen das nun alles im ersten Versöhnungsgespräch zu erzählen. Dafür ist, wenn alles gut geht, später Gelegenheit.

Neben der Klärung der eigenen Gefühle gilt es vor allem, einen Blick auf das Erleben des anderen zu richten. Wie wird es Astrid vermutlich gehen? Vielleicht ist sie immer noch ärgerlich. Wenn man einen Versuch macht, sich zu entschuldigen, muss man sich natürlich auch auf eine mögliche Abfuhr gefasst machen und dem anderen zugestehen, noch ganz bei seiner alten Verletzung und dem erlittenen „Unrecht“ zu sein. Das ist aber in der Realität eher eine Ausnahme.

Der Kernpunkt jeder Entschuldigung aber ist: Dem anderen fällt das Verzeihen sehr viel leichter, wenn man deutlich sagt, dass man erkennt, was man damals in ihm ausgelöst hat. Ein bloßes „Tut mir echt Leid“ zeigt ihm nicht, dass man wirklich verstanden hat, was man angerichtet hat und wie es dem anderen geht. Das aber möchte derjenige, der verletzt wurde, gern: verstanden werden. Das ist der Dreh- und Angelpunkt. Wer sich nicht verstanden und respektiert fühlt, verspürt kaum Bereitschaft einem anderen zu vertrauen. Erst aus dem Gefühl heraus, selbst ernst genommen zu werden, wächst die Bereitschaft, das Bemühen eines anderen ebenfalls ernst zu nehmen.

Nach aller Vorbereitung aber kommt dann der große Augenblick. Man fasst sich ein Herz und greift, je nach Lage der Dinge zum Telefonhörer oder macht sich auf dem Weg zum anderen. Und sagt dann in Renates Fall beispielsweise Folgendes:

Renate: Hallo, Astrid. Ich dachte, ich sprech Dich einfach mal direkt an. Vielleicht hast Du ja einen Augenblick Zeit, mit mir zu reden.

Astrid: Ja, hab ich.

Renate: Weißt Du, mich macht das ganz traurig, dass wir nicht mehr miteinander reden. Und ich weiß, das hab ich angerichtet. Ich hab Dich damals ganz schön vor den Kopf gestoßen, als ich einfach mit Beate anmarschiert gekommen bin und Dich vor vollendete Tatsachen stellen wollte.

Astrid: Ja, allerdings! Ich war vielleicht wütend! Aber inzwischen tut es mir auch leid. Das war doch immer so lustig mit uns, und jetzt schleichen wir hier umeinander und tun so, als ob wir uns nicht sehen.

[...]

In diesem Fall ist alles gut gegangen. Das weitere Gespräch kann sich jeder leicht selbst ausmalen. Wir möchten an dieser Stelle allerdings noch auf eine mögliche Fußangel hinweisen. Und zwar besteht durchaus die Möglichkeit, dass der andere noch einiges an Ärger sozusagen „aufbewahrt“ hat und sich erst einmal Luft machen möchte. Wenn man darauf mit Rechtfertigungen oder gar einem Gegenangriff reagiert, ist der nächste Streit bereits in vollem Gange, ehe man sich versieht. An dieser Stelle hilft es, wenn man einzig und allein darauf reagiert, wie es dem anderen geht. Das kann sich beispielsweise so anhören:

[...]

Astrid: (schnaubt) Ja, allerdings! Ich war vielleicht wütend! Ich seh es noch vor mir, wie Du damals mit der aufgedonnerten Zicke durch die Tür gekommen bist und strahlend verkündet hast, wir wären jetzt zu dritt.

Renate: Das klingt, als wärst Du immer noch total sauer auf mich.

Astrid: Nein, so will ich das nicht sagen. Ich denk nur schon seit drei Jahren, das würde ich Dir gern noch mal sagen, *wie* gemein das war!

Renate: Das heißt, eigentlich möchtest Du nichts mehr mit mir zu tun haben.

Astrid: Ach, Quatsch, nein! Ich bin heilfroh, dass Du gekommen bist. Das war doch immer so lustig mit uns, und jetzt schleichen wir hier umeinander und tun so, als ob wir uns nicht sehen. Komm doch erst mal rein...

Und so weiter.

Wir hoffen natürlich, dass es in Ihrem Leben keine solchen Altlasten gibt, die Ihnen Kummer machen und Ihnen auf der Seele liegen. Falls aber doch, möchten Sie vielleicht die Gelegenheit nutzen und zumindest überlegen, wie sich ein solches Gespräch in Ihrem Fall anhören könnte. Falls Sie sich dann tatsächlich ein Herz fassen, werden Sie nicht nur feststellen, wie viel Lebensenergie in einem solchen Zwist gebunden sein kann (die wird dann nämlich wieder frei!) sondern vor allem in den Genuss der großen Erleichterung und Freude kommen, die Verzeihung mit sich bringt.

Mit den besten Grüßen

Christian Weisbach & Petra Sonne

© Institut für wertschätzende Unternehmensführung GbR 2009 - Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Verwendung über den privaten Gebrauch hinaus bitte nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung der Redaktion. Alle Angaben ohne Gewähr.